

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi, khususnya layanan perbankan digital, membuka peluang baru bagi masyarakat wilayah maritim yang selama ini terkendala akses terhadap layanan keuangan tradisional. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan layanan perbankan digital menghadirkan peluang peningkatan inklusi keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut.

Namun akses internet dan jaringan telekomunikasi di wilayah maritim cukup terbatas, layanan perbankan digital menawarkan solusi yang menjanjikan bagi masyarakat wilayah maritim. Masyarakat yang sebelumnya terkendala akses terhadap layanan keuangan tradisional akan merasakan kemudahan dan efisiensi transaksi keuangan melalui perangkat elektronik. Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke Bank, menghemat waktu dan biaya yang signifikan. Hal ini membuka peluang baru bagi institusi keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi, khususnya wilayah maritim (Pitaloka 2023).

Keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan dalam akses dan inklusi keuangan. Layanan *mobile banking* menjadi salah satu hasil transformasional antara kolaborasi internet dan teknologi solusi melalui pengembangan layanan perbankan digital yang mudah diakses, efisien, dan hemat biaya. Proses kolaborasi yang melibatkan identifikasi kebutuhan, pengembangan teknologi, bahkan evaluasi yang didasarkan umpan balik nasabah. Terdapat beberapa langkah penting terkait

penggunaan dalam memanfaatkan teknologi informasi pada proses pemenuhan kebutuhan nasabah.

**Tabel 1.1.**  
**Alasan Menggunakan Internet**  
**Pada Survei Penetrasi & Perilaku Internet Tahun 2023**

No.	Alasan Menggunakan Internet	Poin
1	Untuk dapat mengakses sosial media (termasuk mengakses <i>Facebook/ Whatsapp/ Telegram/ Line/ Twitter/ Youtube/ Instagram/ dll</i> )	3,33
2	Untuk dapat mengakses informasi/berita	3,15
3	Untuk dapat melakukan bekerja atau bersekolah dari rumah	3,11
4	Untuk dapat mengakses layanan <i>public</i>	3,05
5	Untuk dapat melakukan transaksi <i>Online</i>	2,92
6	Untuk dapat menggunakan email	2,91
7	Untuk dapat mengakses konten hiburan ( <i>Game Online/ TV/ Radio/Video Online</i> )	2,90
8	Untuk dapat mengakses layanan Keuangan	2,86
9	Untuk dapat mengakses transportasi <i>online</i>	2,85
<b>Ket: Rentang skor 1-4, dimana skor 4 (maksimum) menunjukkan alasan yang dianggap semakin penting</b>		

Sumber : APJII, 2023

Tabel diatas merupakan laporan hasil survei penetrasi dan perilaku internet yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 menggambarkan bahwa penetrasi penggunaan internet di Indonesia mencapai 78,19% atau 215.626.156 Jiwa dari total Populasi 275.773.901 jiwa penduduk Indonesia tahun 2022, artinya sebagian besar penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet. Namun alasan menggunakan internet untuk mengakses layanan keuangan berada di peringkat kedua terbawah bahkan lebih rendah dari penggunaan internet untuk dapat mengakses konten hiburan (*Game Online/TV/Radio/Video Online*). Hal tersebut menggambarkan bahwa masih sedikit dari para pengguna internet yang memanfaatkan layanan jasa perbankan diantaranya dengan aplikasi *mobile banking*.

Minat beli nasabah dalam sektor jasa memiliki sensitivitas yang cukup relevan dalam perkembangan bisnis tersebut. Umumnya, kompleksitas layanan yang dikolaborasikan dengan teknologi dianggap rumit dan sulit difahami. Hambatan tersebut umumnya menjadi kendala praktis pada proses pengembangan inti produk yang dijual. Kadangkala konsumen menganggap hal tersebut menjadi tidak efektif terkait penggunaan kesehariannya. Pelayanan yang menggunakan teknologi terus berdekatan dengan konsumen menjadi konsepsi penting.

Pelayanan tersebut terus berkembang dan menjadi solusi kesenjangan antara produk dan pengguna. Diversifikasi layanan yang mencerminkan adaptasi perubahan dalam perilaku dan perkembangan teknologi. Meskipun layanan *mobile banking* terbukti meningkatkan profitabilitas Bank, namun masih terdapat aspek yang belum ditinjau lebih lanjut, khususnya terkait efisiensi dan manajemen sumber daya fisiknya belum diteliti lebih lanjut. Beberapa penelitian berfokus pada keuntungan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan, namun masih terbatas tentang efisiensi dan strategi untuk meningkatkannya (Liao, 2022; Tong et al., 2023). Pada penelitian lain menyoroti produktivitas Bank di bidang efisiensi perbankan masih terindikasi rendah (Abreu et al., 2019). Oleh sebab itu, untuk mengevaluasi kesenjangan fenomena yang ada. Penelitian ini berfokus menelaah lebih jauh mengenai aspek efisiensi layanan *mobile banking* secara empirik yang dapat meningkatkan minat.

Pada tinjauan empiris, beberapa peneliti tidak menyebutkan secara jelas teori yang digunakan (Astutik dan Lies Indriyatni, 2021). Disisi yang bersamaan, beberapa penelitian lain belum jelas dan substansial mengenai penggunaan kerangka

*theory planned of behavior* yang dikolaborasikan dengan perspektif *technology acceptance model* (Marbun et al., 2022). Oleh karena itu, hal tersebut menjadi penting untuk ditinjau ulang dengan mengkonfigurasi efisiensi dan minat penggunaan nasabah menggunakan perspektif teori *planned of behavior* dan perspektif *technology acceptance model*.

Obyek yang ditinjau ialah pengguna layanan *mobile banking* Bank Negara Indonesia (BNI) Kota Tanjungpinang. Bank tersebut merupakan salah satu perusahaan sektor jasa yang menawarkan produk dan layanan, termasuk layanan *mobile banking* yang mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Khususnya pada tataran geografis wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses langsung. Dengan menyediakan layanan terstruktur dan sistematis melalui internet, layanan BNI memberikan kemudahan akses dan transaksi bagi nasabahnya.

Efisiensi menjadi salah satu faktor kunci yang memberikan kemudahan pengguna, tidak hanya pada kenyamanan tetapi juga dapat menjawab tantangan praktis yang dihadapi oleh nasabah dan Bank untuk terus saling terhubung (Rohmawati dan Rahmayanti, 2021). Hal menjadi pendorong kuat minat nasabah untuk mengadopsi dan terus menggunakan *mobile banking* (Rizzi et al., 2020). Khususnya pada wilayah kepulauan, penggunaan teknologi berbasis keuangan memberikan keamanan yang efisien dalam mensistisasikan siklus pertumbuhan ekonomi menjadi efektif (Wang dan Wang, 2020).

Penelitian dengan mengedepankan aspek peninjauan empiris menjadi prioritas untuk menjawab beberapa penelitian yang tidak sejalan. Dengan

memberikan redaksional terukur serta mereduksi pemaparan teoritis yang dikolaborasikan dengan perspektif. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan BNI sebagai Objek penelitian dengan judul **Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia Cabang Tanjung Pinang).**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang paparkan, dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian yang mungkin menjadi fokus dalam penelitian ini:

1. Rendahnya minat Masyarakat Indonesia pada umumnya dalam menggunakan layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi mencerminkan tantangan adopsi *Mobile banking* di tingkat masyarakat.
2. Terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu menunjukkan kompleksitas dan dinamika faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah. Pemahaman yang lebih mendalam melalui penelitian baru dapat membantu merinci variabel-variabel yang mungkin memengaruhi hasil.
3. Belum terdapat penelitian sejenis yang dilakukan di wilayah Kota Tanjungpinang memberikan kesempatan penelitian yang berharga untuk melihat bagaimana faktor-faktor dan karakteristik nasabah setempat mempengaruhi minat dalam menggunakan *mobile banking* khususnya BNI *Mobile banking*.

### 1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dipaparkan maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada BNI Cab. Tanjungpinang?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada BNI Cab. Tanjungpinang?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada BNI Cab. Tanjungpinang?
4. Apakah efisiensi, keamanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada BNI Cab. Tanjungpinang?

### 1.4. Pembatasan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dibatasi pada masyarakat Tanjungpinang, dengan fokus pada nasabah BNI yang menggunakan layanan BNI *Mobile banking*. Dengan adanya batasan ini, penelitian dapat lebih terfokus pada pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* khususnya di Tanjungpinang, serta memberikan hasil yang lebih relevan untuk konteks tersebut.

### 1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BNI *Mobile banking* pada bank BNI Cab. Tanjungpinang.

2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BNI *Mobile banking* pada bank BNI Cab. Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BNI *Mobile banking* pada bank BNI Cab. Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BNI *Mobile banking* pada bank BNI Cab. Tanjungpinang.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pada literatur akademis dengan menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, khususnya di konteks Bank BNI Cabang Tanjungpinang dan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian lanjutan di bidang yang sama atau terkait, membantu membangun landasan pengetahuan yang lebih kokoh dalam studi mengenai adopsi teknologi perbankan.

2. Bagi Bank BNI Cab. Tanjungpinang

Memberikan wawasan kepada pihak manajemen Bank BNI Cabang Tanjungpinang tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking* dan memberikan dasar bagi perusahaan perbankan untuk merancang strategi pemasaran atau

pengembangan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

### 3. Bagi Peneliti

Menyediakan dasar untuk penelitian selanjutnya yang dapat menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*, baik dari sisi teknis maupun aspek psikologis dan menyajikan metode penelitian yang digunakan sebagai referensi bagi penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas atau konteks yang berbeda.

#### 1.7. Sistematika Penelitian

Berikut adalah susunan sistematika yang digunakan pada penelitian ini:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat latar belakang masalah yang diawali dengan konteks umum mengenai perkembangan teknologi informasi dalam sektor perbankan. Pengenalan *mobile banking* sebagai inovasi dalam pelayanan perbankan. Pemaparan tentang pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kemudian Penguraian mengenai permasalahan yang muncul dalam adopsi *mobile banking* di Bank BNI Cabang Tanjungpinang. Tinjauan terhadap rendahnya minat nasabah atau faktor-faktor lain yang menjadi hambatan. Pada bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang menjelaskan mengenai struktur keseluruhan penelitian

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Pada bab ini memuat uraian terkait dengan kajian pustaka terkait definisi dan dimensi minat nasabah dalam konteks layanan perbankan, teori terkait yang mendukung pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dan Pengertian dan perkembangan BNI *Mobile banking*, Tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, menyusun kerangka konseptual yang merinci keterkaitan antar variabel dan memberikan landasan teoritis bagi penelitian ini dan merumuskan hipotesis penelitian berdasarkan kerangka pemikiran dan kajian pustaka

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat penjelasan tentang objek penelitian dan Ruang lingkup penelitian yang mencakup variabel-variabel efisiensi, keamanan, kemudahan, dan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Penjelasan metode penelitian yang digunakan, definisi operasional setiap variabel penelitian termasuk efisiensi, keamanan, kemudahan, dan minat nasabah. Penjelasan mengenai bagaimana setiap variabel diukur atau dinilai dalam konteks penelitian ini, penentuan populasi dan sampel yang akan menjadi fokus penelitian dan Penjelasan tentang teknik analisis data yang akan digunakan.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum nasabah bank BNI Cab.Tanjungpinang, presentasi hasil penelitian terkait pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini sebagai akhir yang berisi kesimpulan yang menyajikan ringkasan utama dari temuan penelitian terkait pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank BNI Cabang Tanjungpinang dan dan saran-saran yang dianggap dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan *Mobile banking* oleh nasabah Bank BNI Cabang Tanjungpinang.

